اداره‌ء سلامت روانی

COUNTY OF LOS ANGELES
DEPARTMENT OF MENTAL HEALTH

طرزاقدام برای شکایات و پژوهش خواهی

راهنمای مصرف کننده

کانتی لس آنجلس

هیئت سرپرستی

Gloria Molina
Yvonne Brathwaite Burke
Zev Yaroslavsky
Don Knabe
Michael D. Antonovich

کانتی لس آنجلس

اداره‌ء سلامتی روانی

دفتر حق و حقوق بیماران

۲۱۳-۷۳۸-۴۹۴۹ شکایات و پژوهش خواهی غیربیمارستانی

۲۱۳-۷۳۸-۴۸۸۸ شکایات و پژوهش خواهی بیمارستانی

MH638E Rev. 8/2005

بعنوان دینفع شما حق مواردزیررادارید

* بااحترام با شما رفتارشود وشأن و ارزش وموارد‌خصوصی وشخصی شما موردملاحظه قرارگیرد؛
* درمورددرمانها وروشهای درمانی مختلف اطلاعات دریافت نمائید، بصورتی ارائه شود که مناسب وضع شما وقابل فهم برای شما باشد؛
* شرکت درتصمیم گیری دررابطه با مراقبتهای بهداشتی/درمانی خود، شامل حق ردکردن درمان؛
* آزادبودن ازهرنوع محدودیت و انزوا که بعنوان راهی برای تحت فشارقراردادن، تأدیب، راحتی، یا انتقام جوئی میباشد؛
* درخواست و دریافت یک نسخه از پرونده‌ء پزشکی خود، و درخواست اصلاح یا تصحیح آنها؛
* دریافت اطلاعات طبق ماده‌ء ۴۲، **CFR** ، بخش ۴۳۸.۱۰ که شرائط اطلاعات را توضیح میدهد؛
* دریافت خدمات مراقبتهای بهداشتی/ درمانی طبق ماده‌ء ۴۲، **CFR** ، بخش ۴۳۸.۲۰۶تا ۴۳۸.۲۱۰، که شرائط دردسترس بودن خدمات، اطمینان ازظرفیت کافی و خدمات مناسب ، هماهنگی و تداوم مراقبتها، و پوشش و اجازه‌ء خدمات را دربرمیگیرد.

کانتی لس آنجلس – اداره‌ء سلامتی روانی

دفتر حق و حقوق بیماران

۲۱۳-۷۳۸-۴۹۴۹ شکایات و پژوهش خواهی غیربیمارستانی

۲۱۳-۷۳۸-۴۸۸۸ شکایات و پژوهش خواهی بیمارستانی

www.dmh.co.la.ca.us

طرزاقدام برای شکایات و

پژوهش خواهی

اداره‌ء سلامتی روانی طرح سلامتی روانی محلی Local Mental Health Plan (MHP) برای کانتی لس آنجلس میباشد. اگرشما تحت MHP خدمات ویژه‌ء سلامتی روانی دریافت میکنید، شما حق دسترسی به خدماتی که مناسب با ناتوانی، فرهنگ، زبان، جنسیت، و سن شما میباشد رادارید. شما خدماتی را که مشترکاً توسط شما و تأمین کننده‌ء سلامتی روانی شما درمورد آنها تصمیم گیری میشوددریافت خواهید کرد. ما شما را تشویق میکنیم که بطورفعال در
مراقبتهای خود شرکت نمائید، وبا استفاده ازمراحل حل و فصل، نگرانیهای خودرا ابراز نمائید.

مراحل حل و فصل مشکلات چگونه کارمیکند:

شما میتوانید نگرانی (نگرانیهای) خود را مستقیماً با تأمین کننده‌ء خودیا نماینده‌ء برنامه‌ء سلامتی روانی درمیان گذاشته و آنها راحل و فصل نمائید.

شما میتوانید ازدفترحق و حقوق بیماران تقاضای کمک نمائید. یک مدافع جهت حل و فصل هرگونه مشکلی که با تأمین کننده یا خدمات خود دارید با شما کار خواهد کرد.

میتوانید با مدافع حق و حقوق بیماران با شماره تلفنهای زیرتماس حاصل فرمائید:

- **۲۱۳-۷۳۸-۴۹۴۹ شکایات و پژوهش خواهی غیربیمارستانی**
- **۲۱۳-۷۳۸-۴۸۸۸ شکایات و پژوهش خواهی بیمارستانی**

شما میتوانید درهرزمانی بطورشفاهی یا کتبی اقدام به شکایت نمائید. میتوانید برای شکایت خود از تأمین کننده‌ء سلامتی روانی خود یا دفترحق و حقوق بیماران فرم را دریافت نمائید.

میتوانید به شخص دیگری برای اقدام ازطرف شما اجازه دهید.

برای تشکیل پرونده‌ء شکایت مورد تبعیض یا هرگونه جریمه‌ء دیگری قرارنخواهید گرفت.

برای اشخاص ذینفع برای مدی– کل

شما حق تشکیل پرونده برای **پژوهش خواهی** را با دفتر حق و حقوق بیماران را دارید یادرخواست **جلسه استماع عادلانه ایالتی** را میکنید، یا زمانیکه MHP پرداختیهای شما را برای خدمات سلامتی روانی رد میکند، کاهش میدهد، تغییر میدهد، یا خاتمه میدهد، اگراطلاعیه جهت اقدام **Notice of Action (NOA)** ازتأمین کننده‌ء سلامتی روانی خود دریافت کرده باشید یا خیر، میتوانید تقاضای **جلسه‌ء استماع عادلانه‌ء ایالتی State Fair Hearing** بنمائید. **NOA** سندی است که توسط تأمین کنندگان به ذینفع هاداده میشود که آنها را از تغییراتی که درخدمات صورت گرفته مطلع میسازد.

جلسه‌ء استماع عادلانه‌ء ایالتی یک بازبینی مستقل میباشد که توسط اداره‌ء ایالتی خدمات اجتماعی صورت میگیرد. این جلسه‌ء استماع اطمینان حاصل میکند که شما خدمات سلامتی روانی را که تحت MHP برای آنها واجد شرائط میباشد دریافت نمائید.

شما میتوانید تقاضای جلسه‌ء استماع عادلانه نمائید فقط اگر مدی– کل دریافت مینمائید، و زمانیکه مراحل پژوهش خواهی MHP را تکمیل کرده باشید.

اگرشما جلسه‌ء استماع عادلانه‌ء ایالتی میخواهید، درخواست شما باید درعرض ۳۰ روز ازتاریخ دریافت *اطلاعیه جهت اقدام* باشد. شما میتوانید تقاضای ۱۴ روز تمدید بنمائید.

کمک پرداختی نامعلوم

اگرشما *اطلاعیه جهت اقدام* را دریافت کردید، اگر درعرض ۱۰ روز با دفترحق و حقوق بیماران تماس حاصل فرمائید حق دریافت **کمک پرداختی نامعلوم** را دارید. کمک پرداختی نامعلوم به شما اجازه میدهد که درحینی که شما درجریان داشتن جلسه‌ء استماع عادلانه‌ء ایالتی میباشید به دریافت خدمات سلامتی روانی از MHP ادامه دهید.

اگر*اطلاعیه جهت اقدام* دریافت کردید، تحت موارد بسیارواجب میتوانید درخواست حل و فصل "تسریع شده" یا سریع برای **پژوهش خواهی** خود بنمائید.
دفتر حق و حقوق بیماران به شما برای تشکیل پرونده برای استماع عادلانه‌ء ایالتی کمک خواهد کرد.

برای تقاضای جلسه‌ء استماع عادلانه‌ء ایالتی، خود میتوانید باشماره تلفن -۹۵۲ (۸۰۰) ۵۲۵۳ تماس حاصل فرمائید یا با نشانی زیرمکاتبه نمائید:

Administrative Adjudications Division
State Department of Social Services
744 P Street Mail Station19-37
Sacramento, CA 95814,

خدمات ویژه‌ء سلامتی روانی دردسترس

خدمات معالجات ناخوشیهای دماغی بصورت بستری دربیمارستان

خدمات معالجات ناخوشیهای دماغی

خدمات روانشناسی

هدف قراردادن اداره‌ء پرونده ها

معاینات بموقع و دوره ای،

تشخیص و درمان (EPSDT) خدمات توانبخشی

خدمات معالجات دماغی مراکزپرستاری

چگونه خدمات دریافت کنید

با مرکزارتباطات تلفنی اکسس ACCESS Telecommunication Center با شماره تلفن ۷۷۷۱-۸۵۴ (۸۰۰) تماس حاصل فرمائید. برای TDD /خدمات TTY ، با شماره تلفن ۲۵۴۹-۶۵۱(۵۶۲) تماس حاصل فرمائید.

برای فهرست تأمین کنندگان، با اکسس یا دفتر حق و حقوق بیماران با شماره تلفن ۴۹۴۹-۷۳۸ (۲۱۳) تماس حاصل فرمائید، یا ازشبکه‌ء تارنمای DMH دیدن نمائید:

www.dmh.co.la.ca.us

اطلاعات مهم:

- برای درخواست تغییرتأمین کننده، میتوانید با تأمین کننده‌ء خود صحبت نمائید یا با دفتر حق و حقوق بیماران تماس حاصل فرمائید.
- محرمانه بودن شما طبق قوانین ایالتی و فدرال درهرزمانی تحت حفاظت خواهد بود .
- این جزوه و مطالب مربوطه به صورت دیگری دردسترس میباشد.
- اشخاصی که درخواست مطالب به صورت دیگری رادارند میتوانند با دفتر حق و حقوق بیماران با شماره تلفن ۹۹۹۶-۷۰۰(۸۰۰) یا -۷۳۸ (۲۱۳) ۴۸۸۸ تماس حاصل فرمایند.
- اشخاصی که دارای ناتوانی تکلمی یا شنوائی میباشند توسط خدمات پخش دوباره کالیفرنیا California Relay Services با آنها تماس گرفته میشود ۲۹۲۹-۷۳۵ (۸۰۰) .
- اداره‌ء سلامتی روانی کانتی لس آنجلس جهت قبولی و دسترسی به خدمات، برنامه ها یا فعالیتهای خود برمبنای ناتوانی تبعیض قائل نمیشود.

شما حق داشتن خدمات رایگان

برای کمک درزبان را دارید